

REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Instituto Distrital de las Artes Idartes



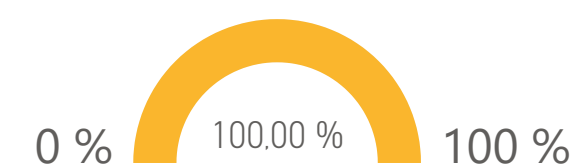
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre se cumplió con los compromisos de los productos relacionados a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como parte del desarrollo del plan de acción para el servicio a la ciudadanía.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



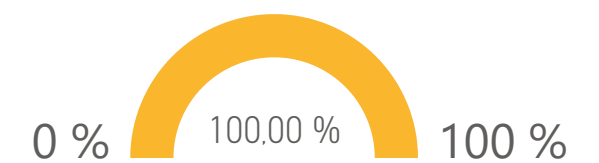
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se socializó con el equipo de Directivo y de Gestión la ruta metodológica para la aprobación de la implementación de la mesa técnica para la articulación de las políticas de relacionamiento y así fortalecer los escenarios vinculados a estas.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 3



Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Entidad a través de la Subdirección Administrativa y Financiera contrató un equipo multidisciplinar para la articulación de las políticas que hacen parte del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

No. contrato 1231-2024

Objeto: Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de las Artes, Idartes - Subdirección Administrativa y Financiera, en actividades relacionadas con la atención y el trámite de los requerimientos ciudadanos, el apoyo a la producción de protocolos de servicio, el seguimiento a la operación en bases de registro así como en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

No. contrato 1216-2024

Objeto: Prestar servicios de apoyo al Instituto Distrital de las Artes Idartes - Subdirección Administrativa y Financiera en el seguimiento de los trámites ciudadanos y la gestión interna del área de acuerdo con lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

No. Contrato: 2422-2024

Objeto: Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de las Artes, Idartes - Subdirección Administrativa y Financiera, realizando actividades relacionadas con la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en el seguimiento, gestión, seguimiento y capacitación.

No. contrato 1315-2024

Objeto: Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de las Artes, Idartes - Subdirección Administrativa y Financiera, en actividades relacionadas con la atención y el trámite de los requerimientos ciudadanos, el seguimiento a la operación y gestión del área de acuerdo con lo establecido en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

No. Contrato 1217-2024

Objeto: Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de las Artes IDARTES Subdirección Administrativa y Financiera en el seguimiento y desarrollo de las actividades relacionadas con la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y los lineamientos para el diseño gráfico y visual del contenido que requiera el área para el proceso de capacitación.

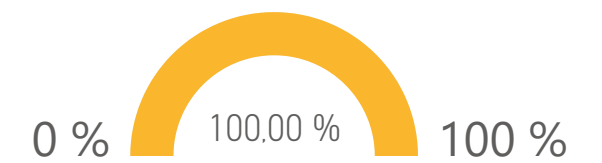
No. contrato 1245-2024

Objeto: Prestar servicios profesionales al Instituto Distrital de las Artes, Idartes - Subdirección Administrativa y Financiera, realizando actividades relacionadas con la consolidación de información y reporte de actividades para el programa de capacitación en el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

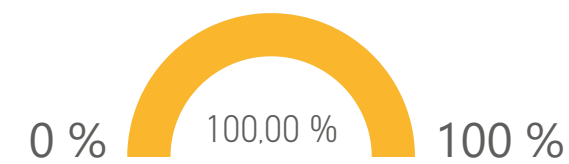
Durante el primer semestre desde la figura del defensor a la ciudadanía se promovió el lenguaje claro e incluyente a través de la continuación de la campaña Acecarte porque acercarse es conectarse, para lograr el propósito se diseñó la cartilla de expresiones dignas para el lenguaje claro e incluyente con un enfoque diferencial y de derechos; así mismo, se creó un podcast donde se le invita al personal de la Entidad la necesidad de hablarle claro a la ciudadanía.

Finalmente, en relación con la accesibilidad se elaboró la matriz de diagnóstico sobre las barreras y facilitadores para la accesibilidad en el servicio que se presta en la Entidad de acuerdo con la clasificación Internacional del Funcionamiento CIF, con el fin de establecer acciones de mejora para el acompañamiento a la ciudadanía desde el canal presencial, en el punto de atención principal.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se exidan en este marco

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre y en el marco de las acciones del defensor a la ciudadanía, se promovió el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción en la Entidad.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

En el marco de las acciones del Defensor de la Ciudadanía se creó un nuevo informe en el que se reporta la gestión de peticiones por unidad de gestión y se formularon las recomendaciones teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

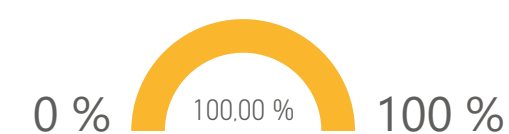
Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Función 3 Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el marco de las acciones de seguimiento del defensor de la ciudadanía, en el Idartes se diseñó un nuevo informe pormenorizado, de la gestión de las PQRSD correspondiente a cada una de las unidades de gestión por subdirección, en el que también se emitieron recomendaciones para mantener la cultura de respuesta oportuna y de calidad a la luz de los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Así mismo, se crearon alertas preventivas para evitar el cierre extemporáneo de las PQRSD.

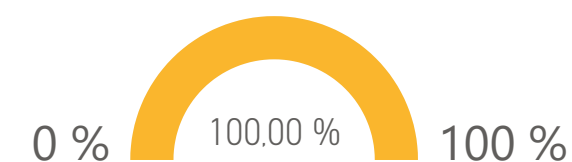
Finalmente, se entregó a la Dirección un informe en el marco de la implementación del modelo y los escenarios de relacionamiento con las recomendaciones con oportunidades de mejora tanto en los canales como en la gestión de PQRSD.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

Lineamiento 1



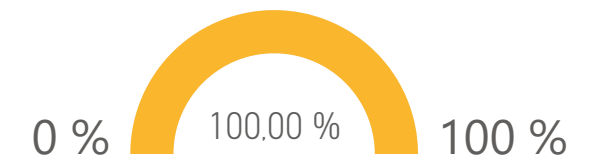
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

▲
Durante el primer semestre se rediseñó la pieza con los deberes y derechos de la ciudadanía para circular en los sitios web de la entidad.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



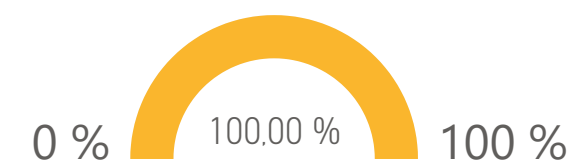
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre se realizaron capacitaciones sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lenguaje claro y enfoque diferencial y las funciones del defensor a la ciudadanía.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



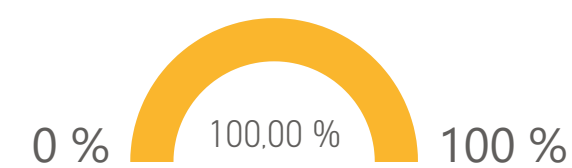
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre se realizaron capacitaciones sobre la importancia de la gestión de PQRSD a la luz de los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Suma de Función 5
Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Se elaboró un reporte sobre el escenario de trámites y servicios, con el número de atenciones por canal y las recomendaciones para cada uno.

Así mismo, informes de satisfacción ciudadana de la atención por canales y de atenciones con información demográfica y de geolocalización.

Instituto Distrital de las Artes Idartes

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre se hizo seguimiento a la actualización oportuna de la Guía de Trámites del Distrito, con la oferta de servicios de la Entidad.